

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Anggraeni dan Hartiwi Prabowo, 2013, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Pembelian Ulang (Studi Kasus : Pelanggan Majalah Mix di Jakarta Selatan, *Journal E Prints Binus*, 23471.
- Ahmad Ali Syabana, 2008, Pengaruh Intensitas Persaingan, Lokasi, Kualitas Perilaku Pramuniaga, Dan Kesadaran Akan Harga Terhadap Strategi Bisnis Berbasis pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Outlet (Studi Pada Outlet-Outlet Pt. Telkomsel Wilayah Kota Semarang), *Journal UNDIP Institutional Repository*.
- Durianto, Darmadi, 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar*, Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta.
- Hawkins, 2002, *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill, New York.
- http://www.suzuki.co.id/suzuki_news_details
- Husein Umar, 2005, *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ida Ayu Harmaita Wijayanti, Ni Ketut Seminari , 2013, *Pengaruh Gaya Hidup terhadap Perilaku Pembelian Handphone Blackberry dengan Merek Sebagai Pemoderasi*, Jurnal.
- Imam Ghozali, 2009, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Iris M. H. Yeung, 2012, Relationship among Service Quality, Image, Customer Satisfaction and Loyalty in a Hong Kong Franchised Bus Company, *ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025*.
- Janghyeon Nam dan Georgina Wyatt, 2011, Brand Equity, Brand Loyalty and Consumer Satisfaction, *Annals of Tourism Research* 38 (2011) Hal 1009-1030.
- J. Supranto, 2001, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kasali Rhenald, 2008, *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.

Kuenszel dan Halliday, 2008, *The American Rheumatism Association*.

Lydia Setiono, 2012, Pengaruh Variabel Trust, Perceived Value, Brand Attitude dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty Pelanggan McDonalds Drive Thru di Surabaya, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Vol 1, No. 6*.

Minor M, & Mowen, J, 2010, *Perilaku Konsumen*, Ed, 5, Erlangga, Jakarta.

Mohammad Rizan dan Fajar Andika, 2011, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan) Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol 2, No.1*.

Muhammad Igor Beladin, Bambang Munas Dwiyanto, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang, *Diponegoro Journal of Management, Volume 2, Nomor 2*.

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002. *Metedologi Penelitian Bisnis*. BPFE, Yogyakarta.

Oktharia Adnriyati, Agung Yuniarinto, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Sepeda Motor Yamaha V-ixion di Kota, *Jurnal Ilmiah Manajemen No.1 Vol.9. 20411063*.

Philip Kotler dan Gary Amstrong, 2010, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan Erlangga, Jakarta.

Rachmadi, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*, Jakarta, Universitas Terbuka.

Schiffman, Leon G and Leslie Lazar Kanuk, 2007, *Consumer Behavior*, Ninth Edition, New Jersey: Pearson Aducation, Inc.

Soedarmo, Hartoto, 2006, *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*, Agro Media, Tangerang.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Susanto, 2003. *A strategic Management Approach Culture*. The Jakarta. Consulting Group. Jakarta.

Suyanto, M, 2007, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Andi Offset, Yogyakarta.